

VEDLEGG 1: KONTAKTINFORMASJON

1. Innledning

I dette vedlegg 1 til Avtalen beskrives kontaktpunktene mellom Partene ift. Avtalen. Partene skal ved signering av Avtalen oppgi den aktuelle informasjonen i dette vedlegg 1 til Avtalen.

Partene skal straks skriftlig informere den annen Part ved endringer av kontaktpunkter/kontaktpersoner. Eventuelt nye navn og/eller nummer sendes Partenes hovedkontaktperson.

2. Hovedkontaktpersoner

I tabellen under skal navn på Partenes hovedkontaktperson oppgis:

	Videreselger	Telenor
Navn		
Stilling		
Telefonnr.		
Mobilnr.		
Fax.nr		
E-post		

3. Fakturering

I tabellen under skal informasjon om Videreselgers fakturaadresse oppgis.

	Fakturainformasjon
Kunde	
Adresse	
Postnr.	
Sted	

I tabellen under skal informasjon om kontaktpersoner hos Videreselger og Telenor vedrørende forhold knyttet til fakturaer oppgis:

	Videreselger	Telenor
Navn		
Telefonnr.		
Mobilnr.		
E-post		

4. SLA

Kontaktpunkt for eskaleringer finnes på www.jara.no.

4.1 BESTILLING OG LEVERANSE AV JARA BREDBÅNDSAKSESS

4.1.1 Telenor

Ved all korrespondanse vedrørende leveranse under denne Avtalen, muntlig eller skriftlig, må Telenors sambandsnummer for det aktuelle sambandet / produktet oppgis. Videre selger får oppgitt dette sambandsnummeret i leveringsbekreftelsen fra Telenor.

4.1.1.1 Telenors Kundeservice 08300

"Telenors Kundeservice 08300" er behandlende enhet for Jara Bredbåndsaksess. De kan nås via:

Telefonnr.	08300
Telefaksnr.	62 55 74 17
E-post	kapasitet@telenor.com

4.1.1.2 Bestilling via Jara NetBusiness

Bestilling, endring, oppsigelse og forespørsel skal sende via Jara NetBusiness via :

Kanal	http://www.jara.no
--------------	---

4.1.2 Videre selger

4.1.2.1 Videre selgers ordremottak

Videre selgers mottak av bestillinger, statistikker, etc :

	Telefonnr.	Telefaksnr.	E-post
Bestilling			
VP/VC verdier (ifm BAP Connect)			
Statistikk (ATM_BA rapport)			
Annet			

4.1.3 Rapportering av Avvik

Rapportering av mulige Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i bilag 3 skal skje via følgende kanal:

Kanal	Service Request via Jara NetBusiness, eller tlf.nr. : 08300
--------------	---

4.2 FEILMELDING OG RETTING AV TJENESTENE

4.2.1 Telenor

4.2.1.1 Feilmelding

Videreselgers melding om mulige feil på tjenestene skal skje i samsvar med SLAene for de enkelte tjenester, og sendes til Telenor via en av nedenstående kanaler.

Nr	Alternativ	Kanal
1	e-Kanal	Trouble Tickets i Netbusiness
2	Telefon	08300

4.2.2 Videre selger

4.2.2.1 Feilmelding

Ved feil på Videre selgers eller Videre selgers abonnents utstyr som Telenor avdekker, så skal Telenor varsle Videre selger via følgende kanaler:

Nr	Alternativ	Kanal
1	Telefon	
2		

4.2.2.2 Varsling

Dersom Videre selger ønsker å bli varslet om fellesfeil og/eller planlagt arbeid i nettet, vil Telenor varsle Videre selger per e-post :

	Spesifikasjon	E-post-adresse hos Videre selger
Planlagt arbeid	Velg et alternativ: <1 sek. <30 sek. >30 sek.	
Fellesfeil		

4.2.3 Rapportering av Avvik

Rapportering av mulige Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i bilag 3 skal skje via følgende kanal:

	Telenor
Kanal	Service Request via Jara NetBusiness, eller tlf.nr. : 08300

4.3 Oppetid Jara NetBusiness

4.3.1 Feilmelding

Videreselgers melding om mulige feil ved Jara NetBusiness skal skje i samsvar med SLAene, og sendes til Telenor ved Jara Support via en av følgende kanaler.

Nr	Alternativ	Kanal
1	E-post	support@jara.no
2	Telefon	08300

5 Tilgjengelighet til kontaktpunkter

	Tidsramme (åpningstid) Telenor	Tidsramme (åpningstid) Videreselger
Feilmeldingsmottak	KI 0700 – 2000 Virkedager	
Andre kontaktpunkter/ Kontaktpersoner	KI 0800 – 1600 Virkedager	